



FNAA

Fédération Nationale de l'Artisanat Automobile

AXA FRANCE

A l'attention de Monsieur Nicolas MOREAU,
Président Directeur Général AXA France
313 Terrasse de l'Arche
92727 NANTERRE CEDEX

Saint-Ouen, le 20 août 2015

Objet : Service Allo Mécano

Lettre recommandée avec accusé de réception

Monsieur le Président,

C'est avec une immense surprise que nous découvrons l'offre commerciale intitulée Service Allo Mécano, que vous proposez depuis quelques semaines à vos assurés automobilistes.

Ce nouveau service gratuit offre à vos assurés la possibilité de faire appel à un mécanicien expert AXA qui analyse et renégocie le devis de réparation proposé par un garagiste, lorsque son véhicule nécessite une réparation.

Au travers de cette offre, c'est tout simplement une ingérence dans la relation entre un réparateur et son client automobiliste que vous proposez.

Dans votre communication commerciale, vous laissez entendre que le devis proposé par le réparateur ne peut être que **surfacturé** puisqu'il nécessite une vérification par un « *mécanicien-expert* », ce dernier ayant pour mission de s'assurer auprès du professionnel « *que les réparations sont justifiées et conformes au prix du marché* », puis de négocier le devis à la baisse !

Non seulement vous incluez ce service gratuit dans pas moins de cinq formules assurance auto (Assurance Auto monospace, Assurance auto jeune conducteur, Assurance auto enseignant, Assurance auto au kilomètre, Assurance auto deuxième voiture) si l'assuré a souscrit une garantie assistance au véhicule, mais vous présentez en outre cette offre comme étant **accessible à toute réparation**, et non pas seulement à celles ayant nécessité le recours à l'assistance : « *suite à une panne, révision, contrôle technique, ...* ».

Ainsi donc, l'ensemble des réparateurs agréés ou non agréés, est susceptible d'être contacté et **contrôlé** par vos services « *experts* », ce qui nous apparaît comme excédant largement votre mission d'assureur automobile.



Vous vous érigez ainsi en **justicier de la filière réparation**, et c'est donc avec la plus grande fermeté que **nous nous opposons** à ce type d'offre commerciale parfaitement déloyale et dénigrante envers la profession de réparateur automobile.

Aussi, je souhaite que nous puissions nous rencontrer dans les plus brefs délais, dès la rentrée de septembre, afin de nous entretenir à ce sujet.

A défaut, je me verrai dans l'obligation de saisir les services de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation, et de la Répression des Fraudes.

Dans cette attente, je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes salutations distinguées.

Le Président National

Gérard POLO

Copie à M. GUSDORF, Président du SNSA



FNAA

Fédération Nationale de l'Artisanat Automobile

AXA ASSISTANCE

A l'attention de Monsieur Nicolas Sinz,
Président Directeur Général Axa Assistance
6 rue André Gide
92320 Chatillon

Saint-Ouen, le 20 août 2015

Objet : Service Allo Mécano
Lettre recommandée avec accusé de réception

Monsieur le Président,

C'est avec une immense surprise que nous découvrons l'offre commerciale intitulée Service Allo Mécano, que vous proposez depuis quelques semaines à vos assurés automobilistes.

Ce nouveau service gratuit offre à vos assurés la possibilité de faire appel à un mécanicien expert AXA qui analyse et renégocie le devis de réparation proposé par un garagiste, lorsque son véhicule nécessite une réparation.

Au travers de cette offre, c'est tout simplement une ingérence dans la relation entre un réparateur et son client automobiliste que vous proposez.

Dans votre communication commerciale, vous laissez entendre que le devis proposé par le réparateur ne peut être que **surfacturé** puisqu'il nécessite une vérification par un « *mécanicien-expert* », ce dernier ayant pour mission de s'assurer auprès du professionnel « *que les réparations sont justifiées et conformes au prix du marché* », puis de négocier le devis à la baisse !

Non seulement vous incluez ce service gratuit dans pas moins de cinq formules assurance auto (Assurance Auto monospace, Assurance auto jeune conducteur, Assurance auto enseignant, Assurance auto au kilomètre, Assurance auto deuxième voiture) si l'assuré a souscrit une garantie assistance au véhicule, mais vous présentez en outre cette offre comme étant **accessible à toute réparation**, et non pas seulement à celles ayant nécessité le recours à l'assistance : « *suite à une panne, révision, contrôle technique, ...* ».

Ainsi donc, l'ensemble des réparateurs agréés ou non agréés, est susceptible d'être contacté et **contrôlé** par vos services « *experts* », ce qui nous apparaît comme excédant largement votre mission d'assureur automobile.



Vous vous érigez ainsi en **justicier de la filière réparation**, et c'est donc avec la plus grande fermeté que **nous nous opposons** à ce type d'offre commerciale parfaitement déloyale et dénigrante envers la profession de réparateur automobile.

Aussi, je souhaite que nous puissions nous rencontrer dans les plus brefs délais, dès la rentrée de septembre, afin de nous entretenir à ce sujet.

A défaut, je me verrai dans l'obligation de saisir les services de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation, et de la Répression des Fraudes.

Dans cette attente, je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes salutations distinguées.

Le Président National

Gérard POLO

Copie à M. Gusdorf, Président du SNSA